

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK DALAM
PENYALAHGUNAAN PENGGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH
DENGAN KLAUSULA *OPTION-OUT***

(Studi Implementasi Pasal 9-11 PBI No.7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi
Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah di PT. Bank
Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen)

JURNAL

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

**ADHELIAN AYU SEPTYANA
NIM. 0910110104**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2013**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK DALAM
PENYALAHGUNAAN PENGGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH
DENGAN KLAUSULA *OPTION-OUT***

(Studi Implementasi Pasal 9-11 PBI No.7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi
Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah di PT. Bank
Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen)

Adhelian Ayu Septyana

Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya

ABSTRAK

Transparansi penggunaan data pribadi nasabah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Selain itu, transparansi dalam penggunaan data pribadi nasabah oleh bank ini diperlukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap nasabahnya, dengan begitu dapat menimbulkan rasa nyaman dan aman terhadap nasabahnya dalam hubungannya dengan bank. Namun dalam kenyataannya, terdapat beberapa kasus bank melakukan suatu penyimpangan dengan membuka data pribadi nasabahnya kepada pihak lain yang sesungguhnya tidak berwenang tanpa adanya persetujuan dari pihak nasabah. Dengan demikian, Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 dimana dalam pasal 9 sampai 11 mengatur mengenai transparansi penggunaan data pribadi nasabah bank.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Penggunaan Data Pribadi, Klausula *Option Out*.

ABSTRACT

Transparency use of data personal customers into a necessity unavoidable to keep credibility banking institution at once protecting the rights customers as consumers users bank. Besides, transparency in the use of private data customers by bank was necessary to increase protection against customers, therefore inflicts taste comfortable and secure against its customers in conjunction with the bank. But in fact, there are some cases bank perform a deviation by opening private data its customers to other party was not authorized without any acquiescence of the customers. Thus, bank indonesia issued a rule bank indonesia no.7 / 6 / PBI / 2005 where in article 9 to 11 regulating the transparency use of data personal the customers.

Keywords : Protection Law, Use of Personal Data, Option Out Clause.

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Menurut Pasal 40 ayat 1 Undang-Undang Perbankan menyebutkan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Penjelasan dalam pasal ini yaitu berupa semua informasi atau data mengenai nasabahnya tersebut, seperti nama dan alamat nasabah, jumlah dan jenis simpanannya, sejak kapan simpanannya ditempatkan, dan lain sebagainya. Dalam ketentuan pasal 9 ayat 1 PBI No.7/6/PBI/2005, bank diwajibkan untuk meminta persetujuan tertulis dari nasabah terlebih dahulu, apabila akan menggunakan data pribadi nasabah tersebut untuk tujuan komersial. Tujuan komersial dari penggunaan data pribadi nasabah tersebut juga haruslah dijelaskan oleh bank secara jelas, termasuk mengenai akibat yang mungkin akan timbul. Pada pasal 10 ayat 2 PBI ini pun juga telah mengatur dengan tegas bahwa bank hanya boleh menggunakan data pribadi nasabahnya setelah nasabah tersebut memberikan persetujuan dalam klausula yang telah disediakan oleh bank.

Kenyataannya, terdapat beberapa kasus bank melakukan suatu penyimpangan dengan membuka data pribadi nasabahnya kepada pihak lain yang sesungguhnya tidak berwenang. Namun jarang nasabah mengadukan hal tersebut ke *Customer Service* suatu bank ataupun dimuat dalam surat kabar. Seperti yang terjadi di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen, pengaduan mengenai penggunaan data pribadi nasabah yang digunakan oleh Bank tidak pernah ada.¹ Tidak ada pengaduan ini bisa disebabkan oleh kurang pahamnya nasabah akan bank mana yang telah memberikan datanya, selain itu nasabah tersebut tidak mengetahui bahwa ada hak-hak mereka yang telah dilanggar oleh pihak bank. Nasabah juga sering tidak memperdulikan pernyataan yang ada pada formulir tertentu yang memuat klausula *Option Out (opt-out)*. *Opt-out* merupakan model pilihan mengenai diperbolehkannya pengumpulan informasi pribadi sampai pelanggan secara khusus meminta data untuk tidak dikumpulkan, sehingga dengan tidak memberi tanda pada kolom

¹ Hasil wawancara dengan Ibu Poppy sebagai Pemimpin Bidang Operasional di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen tanggal 25 September 2012.

yang telah disediakan secara otomatis nasabah tersebut menyatakan setuju untuk memberikan informasi data pribadinya kepada lembaga/ institusi/ perusahaan lain di luar bank.²

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK DALAM PENYALAHGUNAAN PENGGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH DENGAN KLAUSULA *OPTION OUT* (Studi Implementasi Pasal 9-11 PBI No.7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen)

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyalahgunaan penggunaan data pribadi nasabah dengan klausula *option out* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen?
- b. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyalahgunaan penggunaan data pribadi nasabah dengan klausula *option out* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Kepanjen? Serta bagaimana solusi untuk mengatasi faktor penghambat tersebut?

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan, yaitu pengumpulan data primer menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan nara sumber, dalam hal ini pihak bank yang terkait dalam pembukaan rekening tabungan. Sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh dengan

² Kenneth C. Loudon, Jane P. Loudon, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital Edisi 10*, Salemba Empat, Jakarta, 2008, <http://books.google.co.id>, diakses 21 Nopember 2012

membaca buku-buku literatur yang ada, perundang-undangan, surat kabar, internet dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

C. PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Penyalahgunaan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dengan Klausula *Option-Out* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen

a. Perlindungan Hukum Preventif

Internal bank secara tidak langsung memberikan perlindungan hukum kepada nasabah terhadap segala resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha bank yang berkaitan dengan prinsip kehati-hatian, terutama dalam hal penggunaan data pribadi nasabah. Perlindungan hukum preventif yang dilakukan oleh bank berkaitan dengan data pribadi nasabah ini tentunya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan khusus yang berkaitan dengan ini antara lain Pasal 9-11 PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. selain itu, Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengemukakan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, 41 A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44 A.

Mengenai kemungkinan perobosan kerahasiaan bank dapat dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tersebut adalah :³

1. Untuk kepentingan perpajakan
2. Untuk kepentingan penyelesaian piutang bank yang telah diserahkan kepada BUPLN/PUPN
3. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana
4. Untuk perkara perdata antara bank dengan nasabah
5. Dalam tukar-menukar informasi antarbank
6. Atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan atau ahli warisnya

³ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Revisi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hal. 125

Perlindungan hukum preventif yang diberikan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen kepada nasabahnya adalah sebagai berikut:

- a) Penjelasan atau informasi lisan dari pihak bank mengenai penggunaan data pribadi nasabah melalui klausula *opt-out*

Pasal 9 (1) PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah mengatur mengenai kewajiban bank untuk meminta persetujuan tertulis dari nasabah, ketika bank akan memberikan dan/atau menyebarluaskan data nasabahnya tersebut kepada pihak lain untuk tujuan komersial, kecuali hal lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tentunya dalam permintaan persetujuan tersebut, bank wajib menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebaran data pribadi nasabahnya kepada pihak lain sesuai dengan Pasal 9 (2) PBI 7/6/PBI/2005.

Bentuk pelaksanaan dari Pasal 9 PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah ini dituangkan dalam kalimat yang berbunyi:⁴

Dengan menandatangani formulir ini :

- a. Bank hanya akan menggunakan data pribadi saya selaku nasabah yang terdapat pada formulir aplikasi ini untuk kepentingan internal bank dan data pribadi nasabah tsb. Tidak akan diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum bank, kecuali sebagaimana diatur pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Apabila di kemudian hari bank akan memberikan dan menyebarluaskan data pribadi saya selaku nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum bank untuk tujuan komersial, maka bank akan meminta persetujuan tertulis terlebih dahulu dari saya (dokumen pernyataan akan saya buat dikemudian hari).

Pihak bank, dalam hal ini *Customer Service*, wajib mengarahkan calon nasabahnya untuk mengisi formulir data nasabah secara menyeluruh termasuk memberikan penjelasan

⁴ Formulir Data Nasabah Bank Jatim, data sekunder, 2013.

mengenai persetujuan penggunaan data pribadi nasabah yang telah dicantumkan dalam formulir data nasabah tersebut. Persetujuan penggunaan data pribadi nasabah ini bersifat *opt-out*, dimana dengan tidak memberikan tanda centang pada klausula *opt-out* berarti nasabah memberikan persetujuan dan kuasa kepada bank untuk menggunakan semua data, keterangan dan informasi yang diperoleh bank mengenai nasabah untuk segala keperluan lainnya sepanjang dimungkinkan dan diperkenankan oleh perundang-undangan yang berlaku, termasuk yang bertujuan untuk pemasaran produk-produk bank ataupun produk pihak lain yang bekerjasama dengan bank.

Sesuai dengan Pasal 10 PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Bank, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen meminta persetujuan penggunaan data pribadi nasabah bank, baik sebelum maupun setelah nasabah melakukan transaksi yang berkaitan dengan produk bank.⁵ Penggunaan kebijakan pemberian data pribadi nasabah ini digunakan untuk keperluan internal bank dan atau secara khusus per kasus menggunakan data pribadi nasabah untuk keperluan pihak lain di luar badan hukum bank untuk tujuan komersial.⁶ Penggunaan data pribadi nasabah untuk tujuan komersial oleh pihak lain di luar badan hukum ini, bank berkewajiban untuk memiliki jaminan tertulis dari pihak lain tersebut sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 11 PBI 7/6/PBI/2005.

b) Peraturan terhadap karyawan di bank

Peraturan terhadap karyawan di bank mengatur tentang kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan dengan baik

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Poppy sebagai Pemimpin Bagian Operasional di bank Jatim Cab. Kepanjen, 4 Maret 2013

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Ira sebagai *customer service* di Bank Jatim Cab. Kepanjen, 4 Maret 2013

dalam kegiatan perbankan, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan demikian, diterbitkanlah SK tentang Tata Tertib Pegawai di Bank Jatim yang memuat tentang semua tata tertib karyawan di dalam bank serta penerapan saksi apabila terjadi pelanggaran. Selain itu, setiap bank mengeluarkan peraturan terhadap karyawannya mengenai perlindungan nasabah terkait dengan penggunaan data pribadi nasabah agar SK tentang Tata Tertib yang telah dikeluarkan dapat berjalan lebih efektif.⁷ Peraturan yang dibuat untuk karyawan di bank menjelaskan bahwa setiap kali akan berhubungan dengan nasabah melalui telepon hanya dilakukan sebatas hal yang bersifat informasi dengan menggunakan bahasa yang jelas dan tidak melawan hukum. Sedangkan konfirmasi untuk pembaruan data pribadi nasabah haruslah dilakukan secara langsung di bank yang bersangkutan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang bersifat represif, yaitu perlindungan hukum yang dibuat untuk menyelesaikan suatu sengketa yang dapat menimbulkan suatu kerugian. Perlindungan ini tergolong dalam perlindungan langsung yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap kemungkinan timbulnya resiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Pihak bank mempunyai tanggung jawab langsung apabila ada pengaduan yang diajukan oleh nasabahnya yang merasa kurang puas atau merasa dirugikan atas pelayanan perbankan.

Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen sampai saat ini belum ditemukan pengaduan dari nasabah berkaitan dengan penggunaan data pribadi nasabah oleh pihak bank dan atau pihak lain yang mengatasnamakan bank. Sehingga pihak Bank Jatim Cabang Kepanjen selama ini belum pernah melakukan perlindungan hukum yang bersifat represif berkaitan dengan

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Poppy selaku Pemimpin Bagian Operasional di bank Jatim Cab. Kepanjen, 4 Maret 2013

penggunaan data pribadi nasabah, dengan demikian pihak bank merasa sudah melakukan pelayanan dengan baik melalui pemahaman yang diberikan kepada nasabah mulai dari pembukaan rekening sehingga terjadi hubungan kontraktual antara bank dengan nasabahnya.

Pada dasarnya pihak bank mempunyai sistem pelayanan pengaduan nasabah termasuk mengenai layanan pengaduan nasabah terkait penggunaan data pribadi nasabah. Di dalam suatu sistem perbankan, setiap bidang mempunyai pertanggungjawaban mengenai penggunaan data pribadi nasabah. Bentuk pertanggungjawaban tersebut yaitu : ⁸

1. Mendesign atau menyusun, menjaga kontinuitas persediaan dan mengkinikan form data nasabah dalam rangka pemanfaatan produk atau jasa bank yang memenuhi prinsip transportasi pemanfaatan data pribadi nasabah.
2. Pemimpin unit *Corporate Secretary*
Mengkoordinasi akurasi dan kesesuaian informasi
3. Pejabat atau petugas kantor cabang
Mengkomunikasikan tentang transparansi pemanfaatan data pribadi
 - a. Pemimpin cabang
Berjalannya prinsip transparansi penggunaan data pribadi nasabah dan bertanggung jawab untuk menghindarkan terjadinya potensi kesalahpahaman informasi yang dilakukan petugas yang berada di bawah jajarannya
 - b. Seluruh petugas *front office* dikantor cabang
Memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan penggunaan data pribadi nasabah dan meminta tanda tangan nasabah yang akan memanfaatkan produk atau jasa bank, pada form yang telah disediakan sebagai tanda pemahamannya serta persetujuannya.

Tanggung jawab pihak bank tersebut diharapkan pihak bank dapat lebih memperhatikan pengaduan nasabah terkait penggunaan data

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Ira selaku *customer service* di Bank Jatim Cab. Kepanjen, 25 Maret 2013.

pribadi nasabah dengan baik. Bentuk pengaduan penggunaan data pribadi nasabah dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Bentuk pengaduan secara tertulis

Bentuk pengaduan secara tertulis ini tidak mengharuskan nasabah datang langsung ketempat terjadinya peristiwa, dalam hal ini PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen. Nasabah cukup mengirimkan pengaduannya melalui :

- a. Surat yang langsung dikirimkan ke alamat bank
- b. Surat yang dikirimkan melalui facsimile
- c. *E-mail* atau *website* bank yang bersangkutan

2. Bentuk pengaduan lisan

Bentuk pengaduan lisan disampaikan secara langsung kepada petugas dengan datang ke PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen maupun melalui saluran telepon yang telah disediakan apabila tidak memungkinkan untuk datang langsung ke bank yang bersangkutan.⁹

3. Pengaduan lainnya

Bentuk pengaduan lainnya dapat berwujud berita pada media cetak maupun media elektronika, serta dapat berupa isu-isu yang berkembang pada masyarakat umum. Terkadang tidak jelas sumber dan kebenarannya namun dapat berdampak terhadap resiko reputasi, resiko hukum, dan resiko operasional pada bank yang bersangkutan.

Beberapa regulasi yang diterbitkan dalam bidang perlindungan nasabah khususnya terkait penggunaan data pribadi nasabah bank merupakan langkah nyata dari Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas pengawas industri perbankan. Peraturan-peraturan tersebut diantaranya adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, PBI 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, dan PBI

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Ira selaku *customer service* di Bank Jatim Cab. Kepenjen, 4 Maret 2013

8/5/PBI/2005 tanggal 30 Januari 2005 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah dengan diterbitkannya PBI 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI 8/5/PBI/2005 tentang Mediasi Perbankan.

Dari beberapa masalah yang timbul terkait penggunaan data pribadi nasabah, terkadang nasabah merasa kurang puas dalam pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah oleh pihak bank.¹⁰ Hal tersebut timbul karena tidak terpenuhinya tuntutan sebagai nasabah yang dirugikan. Masalah ini dapat diatasi dengan adanya proses mediasi perbankan sesuai yang telah diatur oleh Bank Indonesia dalam PBI 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI 8/5/PBI/2005 tentang Mediasi Perbankan.

Proses mediasi merupakan langkah lanjut dari pengaduan nasabah apabila belum adanya kesepakatan penyelesaian sengketa akibat kurang puasnya pelayanan dan penyelesaian yang diberikan oleh pihak bank. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang dipersengketakan, tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dilakukan secara sederhana, murah, cepat, dan efisien.¹¹

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Penyalahgunaan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dengan Klausula *Option-Out* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen.

a. Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dengan Klausula *Option-Out*

i. Faktor Pendukung Yuridis

Bank dalam melaksanakan kegiatan di bidang perbankan mempunyai aturan yang harus dipatuhi, salah satunya PBI No. 7/6/PBI/2005 yang mengatur ketentuan bahwa bank wajib untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bpk Subagio (nasabah), 7 Maret 2013.

¹¹ Mediasi Perbankan, <http://www.bi.go.id>, diakses tanggal 30 April 2013

maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Dari perspektif regulator, penerbitan PBI tersebut memiliki dua tujuan, yaitu untuk melindungi dan memberdayakan nasabah serta untuk meningkatkan aspek *good governance* pada bank.

Pada sisi lain, Penerapan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah ditujukan untuk melindungi nasabah dari penyimpangan-penyimpangan yang ditimbulkan akibat kesalahan operasional bank. Selain itu, pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk keperluan internal bank juga akan memberikan perlindungan kepada bank dari tuntutan hukum karena hak-hak pribadi nasabah terlindungi dengan baik.

ii. Faktor Pendukung Non Yuridis

a. Kinerja Pihak Bank yang Cukup Baik

Salah satu bentuk pelayanan terbaik yang diberikan bank kepada nasabahnya, yaitu melaksanakan perlindungan penggunaan data pribadi nasabah dengan senantiasa menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah dengan baik, sehingga nasabah merasa aman untuk melakukan transaksi perbankan. Penggunaan data pribadi yang sesuai dengan aturan akan menambah rasa percaya nasabah kepada bank untuk tetap melakukan transaksinya di bank. Meningkatnya kepercayaan nasabah akan membawa masyarakat untuk memanfaatkan produk bank yang bersangkutan.

b. Tingkat Pendidikan yang Tinggi

Tingkat pendidikan yang tinggi yang dimiliki oleh masyarakat tentu sangat mendukung penerapan perlindungan nasabah khususnya mengenai penggunaan data pribadi nasabah. Dengan demikian dapat mendukung pemahaman akan hak dan kewajibannya sebagai nasabah, serta memiliki kesadaran hukum yang tinggi sehingga kritis dalam setiap melakukan kegiatan

perekonomian khususnya dibidang perbankan. Semakin cerdas nasabah, semakin paham perlindungan nasabah, maka semakin efektif pula pelaksanaan perlindungan penggunaan data pribadi nasabah.

c. Asas transparansi

Bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah yang ditetapkan dalam kebijakan dan prosedur tertulis. Dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi Nasabah, bank wajib meminta persetujuan tertulis dari nasabah.¹² Pelaksanaan asas transparansi yang diterapkan secara konsisten dan efektif juga akan membawa manfaat pada bank berupa peningkatan *good governance* karena mekanisme dan tata cara penggunaan produk, termasuk hak dan kewajiban nasabah dan bank diungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank kepada nasabah sehingga secara tidak langsung akan dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan operasional bank.

b. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dengan Klausula *Option-Out*

i. Faktor Penghambat Yuridis

Salah satu peraturan yang dibuat Bank Indonesia dalam melindungi kedudukan nasabah adalah dikeluarkannya PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah yang mengatur mengenai pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk kepentingan internal bank. Pada pasal 9 PBI ini mengatur mengenai kewajiban bank untuk meminta persetujuan tertulis dari nasabah, baik nasabah deposan maupun nasabah debitur, ketika bank akan memberikan dan/atau menyebarluaskan data nasabahnya tersebut kepada pihak lain untuk tujuan komersial, kecuali hal lain sesuai

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Poppy selaku Pemimpin Bagian Operasional di bank Jatim Cab. Kepanjen, 4 Maret 2013

dengan peraturan perundang-undangan. Persetujuan penggunaan data pribadi nasabah bank diminta baik sebelum maupun setelah nasabah melakukan transaksi yang berkaitan dengan produk bank, salah satunya yang tertuang dalam klausul *opt-out* dalam formulir data pribadi sesuai dengan Pasal 10 PBI ini. Penggunaan data pribadi nasabah untuk tujuan komersial oleh pihak lain di luar badan hukum ini, bank berkewajiban untuk memiliki jaminan tertulis dari pihak lain yang berisi persetujuan tertulis dari nasabah untuk menyebarluaskan data pribadinya sesuai dengan Pasal 11 PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Namun demikian, ternyata peraturan tersebut dapat disimpangi dengan dikeluarkannya PBI 9/14/PBI/2007 tentang Sistem Informasi Sistem Informasi Debitur ini menyediakan informasi debitur yang merupakan hasil olahan dari Laporan Debitur yang diterima Bank Indonesia. PBI tentang SID mengatur lain, yaitu memberikan peluang kepada pihak lain diluar bank (Lembaga Keuangan Non Bank, dan Koperasi Simpan Pinjam) untuk dapat menggunakan data nasabah debitur dari Sistem Informasi Debitur dengan mendaftar sebagai anggota dalam SID. Dengan demikian, pihak pelapor (anggota) tidak memerlukan adanya persetujuan dari nasabah dan permohonan tertulis kepada bank untuk menggunakan data pribadi nasabah, hanya dengan memenuhi syarat menjadi pelapor kepada Bank Indonesia yang dapat dilakukan secara *on-line* yang juga dapat digunakan oleh pihak lain diluar bank untuk tujuan selain yang diatur di dalam PBI tentang SID ini, karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia.

ii. Faktor Penghambat Non Yuridis

1) Dari pihak bank

Pelaksanaan perlindungan data pribadi nasabah bergantung pada kejujuran dan profesionalitas dari pegawai bank yang tidak menutup kemungkinan bahwa pegawai bank tersebut tidak melaksanakan peraturan yang ada, sehingga menggunakan dan

atau menyebarluaskan data pribadi nasabah untuk tujuan komersial kepada pihak lain diluar bank maupun demi kepentingan bank itu sendiri. Hal ini selain merugikan pihak nasabah, secara tidak langsung juga dapat merugikan lembaga perbankan akibat merosotnya kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat untuk melakukan kegiatan perbankan.

2) Dari pihak nasabah

Nasabah tersebut mengabaikan klausula *opt-out* dan tidak memenuhi persyaratan yang ada dalam hal pengisian formulir data nasabah, namun tetap ingin menjadi nasabah di bank yang bersangkutan.¹³ Tanpa adanya persetujuan dari nasabah pada klausula *opt-out* dapat menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh bank, maupun nasabah itu sendiri. Kurangnya kesadaran dari nasabah akan haknya sebagai konsumen apabila terdapat kerugian yang dialami juga menjadi hambatan pelaksanaan perlindungan penggunaan data pribadi nasabah.

3) Dari pihak lain

Pihak lain ini juga dapat menghambat pelaksanaan perlindungan nasabah, karena meminta dan menggunakan data pribadi nasabah tanpa adanya persetujuan yang resmi. Pihak lain ini memaksa meminta data pribadi nasabah untuk kepentingan komersial tanpa adanya permohonan tertulis dan pernyataan jaminan yang diberikan. Pihak-pihak tersebutlah yang dapat menimbulkan kerugian terhadap nasabah, karena tidak patuh terhadap peraturan yang ada.

Solusi untuk Mengatasi Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah

i. Solusi faktor penghambat yuridis

Bank Indonesia harus melakukan pengawasan yang lebih ketat dan memberikan sanksi yang tegas terhadap adanya penyimpangan-penyimpangan yang dapat ditimbulkan dari adanya celah hukum

¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Ira selaku *customer service* di Bank Jatim Cab. Kepanjen, 4 Maret 2013

antara PBI 9/14/PBI/2007 tentang Sistem Informasi Debitur dan PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Pengawasan tersebut dapat dilakukan dengan cara meninjau lebih lanjut tujuan pelapor (anggota pada SID) yang meminta data pribadi nasabah/debitur, jangan sampai data pribadi nasabah tersebut disalahgunakan

Selain itu, untuk mengatasi adanya ketimpangan hukum yang ada antara PBI 9/14/PBI/2007 tentang Sistem Informasi Debitur dan PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Bank Indonesia dapat menambahkan aturan baru pada PBI 9/14/PBI/2007 yang sesuai dengan PBI 7/6/PBI/2005 yaitu dalam menggunakan data debitur harus melalui persetujuan tertulis dari anggota lain yang memiliki hubungan langsung dengan debitur yang bersangkutan.

ii. Solusi faktor penghambat non yuridis

1) Dari pihak bank

Solusi yang diberikan pihak bank yaitu menerbitkan peraturan-peraturan untuk semua karyawannya dalam melakukan kegiatan perbankan, terutama mengenai perlindungan penggunaan data pribadi nasabah. Salah satu peraturan tersebut adalah PBI 7/6/PBI/2005 yang mewajibkan pihak bank untuk merahasiakan data pribadi nasabah, kecuali untuk hal yang dikecualikan dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, pemberian pemahaman kepada semua karyawan bank, terutama karyawan bagian pelayanan nasabah untuk memberikan informasi data pribadi nasabah sesuai persyaratan yang telah ditentukan dan batasan-batasan informasi yang dapat disampaikan.

2) Dari pihak nasabah

Bank memberikan pengarahan dan pemahaman kepada nasabah yang menolak untuk memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak bank merupakan salah satu solusi terhadap faktor penghambat pelaksanaan perlindungan hukum

bagi nasabah yang berasal dari nasabah sendiri. Selain itu, pihak bank, dalam hal ini *customer service* harus memberikan pemahaman kepada nasabah terhadap klausula *opt-out* yang tercantum dalam formulir pendaftaran nasabah, serta semua akibat dan resiko yang dapat ditimbulkannya.

3) Dari pihak lain

Solusi ketika ada pihak lain memaksa untuk meminta informasi mengenai data pribadi nasabah kepada bank adalah pihak bank memberikan pengarahannya untuk meminta secara resmi dengan menggunakan pernyataan persetujuan resmi dan memberikan surat jaminan untuk menggunakannya dengan sebaik-baiknya. Apabila pihak lain tersebut tetap tidak dapat memenuhi persyaratan yang ada, maka bank memberikan saran kepada pihak lain tersebut untuk mencari data nasabah di Sistem Informasi Debitur (SID) di bank Indonesia yang memuat semua data nasabah debitur perbankan yang ada di Indonesia. Pihak bank tidak berpikir jauh mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dalam penggunaan data nasabah yang ada di dalam SID, karena Bank Indonesia telah mengatur semua persyaratan yang harus dipenuhi pihak lain untuk mengakses data yang ada di dalam SID.¹⁴

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyalahgunaan penggunaan data pribadi nasabah dengan klausula *option-out* terdiri dari perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif yang secara tidak langsung diberikan yaitu dalam bentuk penjelasan atau informasi lisan dari pihak bank mengenai penggunaan data pribadi nasabah melalui klausula *opt-out* yang tercantum dalam formulir data nasabah, serta diberlakukannya peraturan terhadap karyawan di bank. Sedangkan perlindungan hukum represif sampai sekarang belum pernah

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Poppy sebagai Pemimpin Bagian Operasional di bank Jatim Cab. Kepanjen, 4 Maret 2013

dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, karena belum ditemukannya pengaduan dari nasabah yang berkaitan dengan penggunaan data pribadi nasabah. Namun demikian, pada dasarnya pihak bank mempunyai tanggung jawab langsung terhadap pengaduan yang diajukan oleh nasabahnya apabila merasa kurang puas atau merasa dirugikan atas pelayanan perbankan, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan data pribadi nasabah.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah dengan klausula *opt-out* oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen terbagi menjadi faktor yuridis, yaitu bank dalam melaksanakan kegiatan di bidang perbankan harus mematuhi aturan yang ada pada PBI No. 7/6/PBI/2005, dan faktor non yuridis, yaitu kinerja pihak bank yang memberikan pelayanan yang cukup baik dengan menerapkan asas transparansi yang ditunjang dengan adanya tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat untuk memahami hak dan kewajibannya sebagai nasabah. Faktor penghambat pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah terbagi atas faktor yuridis, yaitu adanya celah hukum yang terdapat pada PBI 7/6/PBI/2005 akibat diberlakukannya PBI 9/14/PBI/2007, dan faktor penghambat non yuridis, yaitu berasal dari pihak bank yang melakukan penyelewengan hukum, dari pihak nasabah yang tidak menyadari bahwa haknya sebagai konsumen telah dirugikan, serta dari pihak lain yang memaksa untuk menerobos penggunaan data pribadi nasabah tanpa memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Solusi untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah ini adalah Bank Indonesia harus melakukan pengawasan yang lebih ketat dan memberikan sanksi yang tegas serta peraturan baru untuk mengatasi celah hukum yang terdapat pada PBI 7/6/PBI/2005 akibat diberlakukannya PBI 9/14/PBI/2007, pihak bank menerbitkan peraturan-peraturan untuk semua karyawannya dalam melakukan kegiatan perbankan, serta memberikan pemahaman kepada nasabah untuk mentaati peraturan yang ada. Selain itu, kepada pihak lain, bank akan memberikan saran untuk melihat sendiri data nasabah di Sistem

Informasi Debitur di Bank Bank Indonesia apabila masih menolak untuk memenuhi syarat yang ditentukan.

2. Saran

Dengan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan, yaitu :

1. Saran kepada pihak nasabah

Nasabah sebaiknya memperhatikan dan memahami klausula yang terdapat pada formulir data nasabah mengenai persetujuan penggunaan data pribadi nasabah sebelum melakukan kegiatan perbankan dengan pihak bank, serta mengetahui akibat yang ditimbulkan dari penggunaan data pribadi nasabah tersebut. Selain itu, nasabah harus memahami hak-hak perlindungan hukum yang dimilikinya sebagai konsumen apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi nasabah yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga menyadari bahwa dirinya telah dirugikan oleh pihak bank atas hal tersebut.

2. Saran kepada pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Kepanjen

Pihak bank, dalam hal ini *customer service*, hendaknya memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai pengisian formulir data nasabah terutama persetujuan penggunaan data pribadi nasabah dengan klausula *opt-out* agar tidak ada kesalahpahaman antara bank dengan nasabahnya. Pihak bank diharapkan untuk lebih mematuhi aturan yang tertuang pada PBI 7/6/PBI/2005, serta memperhatikan kepentingan nasabah yang sebelumnya cenderung terabaikan dengan cara menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah terkait penggunaan data pribadi nasabah. Selain itu, pihak bank diharapkan untuk lebih menegakkan peraturan dengan memberikan sanksi yang tegas kepada karyawannya yang menggunakan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah dengan cara melanggar hukum atau tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Saran kepada pihak ketiga

Pihak ketiga ini bisa Lembaga Keuangan Non Bank, Koperasi Simpan Pinjam, dan Penyelenggara Kartu Kredit Selain Bank. Sebagai

pihak lain diluar bank yang telah terdaftar pada Sistem Informasi Debitur di Bank Indonesia, sebaiknya menggunakan data pribadi nasabah sesuai dengan peraturan yang ada. Apabila akan menggunakan untuk tujuan komersial, maka harus dengan menggunakan permohonan tertulis dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

4. Saran kepada bank Indonesia

Bank Indonesia sebaiknya lebih memperhatikan dalam membuat dan menerbitkan regulasi mengenai perlindungan nasabah agar tidak ada celah hukum dalam penggunaan data pribadi nasabah, yang tampak pada PBI 9/14/PBI/2007 dan PBI 7/6/PBI/2005. Selain itu, Bank Indonesia harus melakukan pengawasan yang lebih ketat serta memberikan saksi tegas dalam menjalankan tugasnya sebagai pemegang kebijakan moneter bagi bank-bank yang ada di Indonesia.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku Literatur :

- Hermasyah, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Pranada Media, Jakarta, 2008
- Frianto Pandia, *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2012
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998
- Kenneth C. Loudon, Jane P. Loudon, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital Edisi 10*, Salemba Empat, Jakarta, 2008, <http://books.google.co.id>, diakses 21 Nopember 2012
- Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta, 1989
- Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Muhamad Djumhana, *Rahasia Bank (Ketentuan dan Penerapannya di Indonesia)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996

-----, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008

Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori dan Praktek*, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 1995

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987

Rahmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001

Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995

Sarjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2008

Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PBI 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank.

PBI 7/6/PBI/2005 tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

PBI 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

PBI 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI 8/5/PBI/2005 tentang Mediasi Perbankan.

Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7//25/DNDP tanggal 18 Juli 2005 tentang Contoh-Contoh berkaitan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Internet :

Erna Priliyasi, *Mediasi Perbankan sebagai Wujud Perlindungan terhadap Nasabah Bank*, 2007, <http://www.legalitas.org>, diakses 20 Oktober 2012.

Excel85, 2009, *Apakah Bank Penerbit CC tidak menjaga data pribadi nasabahnya???*, <http://forum.detik.com>, diakses 20 Oktober 2012.

www.bankjatim.co.id diakses 12 November 2012.

Mediasi Perbankan, <http://www.bi.go.id>, diakses tanggal 30 April 2013.